

Cancelamento via telefone

SITUAÇÃO 1 - O próprio cliente entrou em contato (pessoa física/CPF ou único titular/sócio do CNPJ):

Confirme se realmente está falando com o titular, questionando “Com quem eu falo, por gentileza?”. Tente argumentar com o cliente e reverter o cancelamento.

Se o cliente for o próprio titular do CNPJ ou o único sócio-administrador, é possível fazer o cancelamento com ele mesmo.

Faça a confirmação de dados e o cancelamento como de costume.

SITUAÇÃO 2 - Um dos sócio-administradores entrou em contato (pessoa jurídica/CNPJ):

Confirme se realmente está falando com um dos sócios, questionando “Com quem eu falo, por gentileza?”. Tente argumentar com o cliente e reverter o cancelamento.

Havendo mais de um sócio-administrador, informar que os demais sócios devem nos enviar um e-mail confirmando que estão de acordo com o cancelamento - contato@promad.adv.br.

Faça a confirmação de dados e o cancelamento como de costume.

SITUAÇÃO 3 - Um terceiro entrou em contato:

*** Atente-se para terceiros AUTORIZADOS pelo titular, indicados nas dicas - se esse terceiro for autorizado, pode prosseguir com ele.**

Não sendo uma pessoa autorizada pelo titular, questione se o titular está presente no momento e peça para falar com ele. Se estiver, siga as tratativas com ele, conforme Situação 1.

Se o titular não estiver presente ou não puder falar, informe que somente o titular ou um dos sócio-administradores deve entrar em contato via telefone, solicitando o cancelamento.

Caso esse terceiro tente modificar a voz ou utilizar outros meios para informar que é um dos titulares, seja firme e informe que por questão de segurança, não poderemos prosseguir com o cancelamento no momento, reforçando que só faremos o cancelamento mediante solicitação do

próprio titular.

Em últimos casos, havendo insistência, informe declaradamente que a ligação está sendo gravada. Questione "você confirma ser o titular do contrato?". Solicite a confirmação de dados pausadamente, solicite a gravação da ligação ao seu gestor e anexe na ficha.

Procedimento cancelamento

Revision #7

Created 21 March 2023 19:05:29 by Admin

Updated 19 February 2025 13:24:49 by Admin